

Pas satisfait(e) de nos services ? Dites-le-nous !

L'AFCN accorde beaucoup d'importance à la qualité des services qu'elle rend.

Si toutefois vous êtes mécontent(e) de certaines de nos prestations, nous vous invitons à nous communiquer votre plainte. Nous la traiterons avec le plus grand soin et vous proposerons une solution adaptée.

Votre contribution nous permettra d'améliorer notre fonctionnement et nos services.



Coordonnées

- Tel: 02 289 21 11
- Fax: 02 289 21 12
- Adresse: Rue Ravenstein 36, 1000 Bruxelles
- E-mail: claim@fanc.fgov.be
- Site web: www.afcn.fgov.be



Editeur responsable: Jan BENS
Agence Fédérale de Contrôle Nucléaire
Rue Ravenstein 36, 1000 Bruxelles

Septembre 2016



Des plaintes sur
nos prestations?



Des plaintes sur nos prestations ?

Nous sommes à votre écoute !



AFCN
agence fédérale de contrôle nucléaire

Qui peut introduire une plainte ?



Toute personne, entreprise ou institution qui fait appel aux services de l'AFCN peut nous adresser une plainte.

Quels types de plainte ?



L'AFCN considère comme une plainte toute expression d'une insatisfaction concernant son fonctionnement ou la qualité de ses services.

Votre plainte doit se rapporter :

- à la fourniture d'un produit/service
- aux résultats de cette fourniture de produit/service
- au mode d'exécution de la fourniture de produit/service
- à l'application d'une réglementation existante

Cette fourniture de produit/service doit toutefois impérativement relever de la compétence de l'AFCN.

Exemples :

- défaut d'information d'un service de l'AFCN dans le traitement d'un dossier
- problème en matière de facturation ou de paiement
- comportement inadéquat d'un collaborateur de l'AFCN

Attention : si votre réclamation porte sur une faute dans un document ou un dossier (exemples : demande d'autorisation, rapport d'inspection,...) ou sur une décision, et non sur une prestation de service, vous devez prendre directement contact avec le service ou la personne de contact mentionné(e) comme gestionnaire de votre dossier.

Quelles plaintes ne seront pas acceptées ?

Les plaintes suivantes sont considérées comme irrecevables :

- les plaintes verbales (nous vous invitons à les formuler par écrit)
- les plaintes anonymes
- les plaintes qui ne concernent pas un fait précis mais constituent plutôt des critiques vagues et/ou générales
- les plaintes relatives à des faits datant de plus d'un an
- les plaintes qui font déjà l'objet d'une procédure judiciaire ou d'un recours administratif
- les plaintes qui font suite à une plainte déjà traitée et pour laquelle aucun nouvel élément n'est invoqué

Attention : une plainte n'est pas un recours !

Si vous voulez faire revoir ou annuler une décision administrative, vous devez introduire un recours. La procédure de recours à suivre est toujours précisée sur la lettre avec la décision administrative.

Comment introduire une plainte ?



- De préférence en complétant le formulaire de plainte sur notre site web
- Par e-mail : claim@fanc.fgov.be
- Par courrier

Pour assurer un traitement efficace de votre plainte, il est absolument nécessaire de mentionner votre nom et votre adresse. Nous privilégions la communication électronique et vous demandons donc également de nous fournir, si possible, votre adresse e-mail.

Un accusé de réception vous sera systématiquement envoyé après réception de votre plainte. Celle-ci sera ensuite enregistrée et traitée. Une réponse motivée vous sera adressée dans un délai de 30 jours.

Toujours pas de solution ?

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse de notre service de plaintes, vous pouvez contacter le Médiateur fédéral. Il s'agit d'un service indépendant qui ne fait pas partie de l'administration fédérale. Il examinera votre plainte gratuitement et en toute impartialité.

Coordonnées :

www.mediateurfederal.be

Rue de Louvain 48 bte 6

1000 Bruxelles

Numéro gratuit : 0800 99 961

